LE MÉDIATEUR
NATIONAL
DE L'ÉNERGIE

et vous !

Vous avez un différend avec votre fournisseur d'électricité ou de gaz naturel : après une première réclamation, votre litige persiste.

Une solution...

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

S'ADRESSER AU **MÉDIATEUR : MODE D'EMPLOI**

QUI ?

Tous les consommateurs particuliers et petits professionnels[1] peuvent recourir gratuitement au médiateur pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur et/ou leur distributeur[2].

DANS QUELS CAS ?

Pour les litiges liés à l'exécution de votre contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, **le médiateur peut émettre une recommandation** écrite et motivée, proposant une solution.

Exemples de litiges traités par le médiateur :

- **Vous recevez une facture de régularisation à la suite du relevé de votre compteur qui ne paraît pas correspondre à votre consommation réelle**
- **Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure**
- **Votre compteur a un dysfonctionnement et vous peinez à obtenir la régularisation de vos factures**
- **Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur**

Pour les autres litiges, le médiateur peut vous conseiller et intervenir si nécessaire auprès de votre opérateur.

1 - Consommateur professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères ou consommant moins de 30 000 kilowattheures de gaz naturel par an.
2 - Le distributeur est responsable de la conception, de la construction et de l'exploitation d'un réseau public de distribution de l'électricité ou du gaz naturel. Il assure notamment l'entretien des réseaux, le relevé des compteurs et garantit une qualité de l'énergie identique pour tous les consommateurs, quel que soit leur fournisseur.

QUAND ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir adressé à votre fournisseur **une réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si **deux mois** après réception par le fournisseur de votre réclamation, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez écrire au médiateur pour lui soumettre votre litige.

COMMENT ?

Votre dossier doit comprendre **tous les éléments utiles** à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...).
Il doit être accompagné **du formulaire de saisine** téléchargeable sur le site Internet du médiateur.
Pensez aussi à nous communiquer vos coordonnées téléphoniques.

➜ LE RECOURS AU MÉDIATEUR EST **GRATUIT :** N'AFFRANCHISSEZ PAS VOTRE COURRIER.

Vous pouvez également saisir le médiateur en ligne :
www.energie-mediateur.fr

UN EXAMEN AU **CAS** PAR **CAS**

1

Votre dossier est analysé dès son arrivée.
Un accusé de réception vous est adressé, par écrit. Votre fournisseur et/ou votre distributeur sont informés de votre démarche.

2

Si votre dossier est complet,
le médiateur demande à votre opérateur des compléments d'information sur votre réclamation.

3

Après l'analyse de votre dossier,
le médiateur peut vous aider :
➔ soit en résolvant votre litige par une intervention directe auprès de votre fournisseur et/ou votre distributeur ;
➔ soit, pour les cas les plus complexes, en produisant une recommandation écrite proposant une solution équitable.

4

La recommandation du médiateur
est communiquée par écrit au consommateur et au fournisseur et/ou au distributeur concerné(s). Les recommandations sont majoritairement suivies par les opérateurs d'énergie.

Les principales recommandations du médiateur sont publiées sur : www.energie-mediateur.fr

QUE PEUT FAIRE LE **MÉDIATEUR** NATIONAL DE L'ÉNERGIE **POUR VOUS ?**

INFORMER

Le médiateur national de l'énergie participe à l'information des consommateurs sur leurs droits.
A cet effet, le médiateur et la CRE (Commission de régulation de l'énergie) ont mis en place le dispositif d'information «énergie-info» :

- site internet **www.energie-info.fr**
- centre d'appels accessible au **0800 112 212***

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

CONSEILLER

Le médiateur renseigne les consommateurs sur les démarches à accomplir pour raccorder un logement neuf au réseau d'électricité ou de gaz, résilier un contrat, changer de fournisseur…
Un comparateur accessible sur **www.energie-info.fr** vous permet d'étudier toutes les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz présents sur votre commune.

PROTÉGER

Le médiateur aide les consommateurs à résoudre les litiges qu'ils rencontrent avec leurs fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.
Le médiateur vous propose un mode de résolution amiable des litiges. C'est une méthode rapide, gratuite et efficace de règlement des différends. Vous gardez à tout moment la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre votre litige.

* Appel gratuit depuis un poste fixe

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante des fournisseurs et des distributeurs, c'est une garantie de neutralité pour aider à résoudre les litiges des consommateurs.

EN SAVOIR **PLUS ?**

Toutes les informations sur le médiateur et le traitement des litiges :
www.energie-mediateur.fr

Ecrire au médiateur :
Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09

énergie-info

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie :
www.energie-info.fr
le site d'information des pouvoirs publics.

Appeler le service d'information des consommateurs :

N° Vert 0800 112 212
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

RETROUVEZ LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE SUR

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS Cedex 09
www.energie-mediateur.fr